PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BIAWAO KECAMATAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

Irma B. Lolo[1], Srihandayani Suprapto[2], Sakbir[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
irma@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the application of E-Government in public services in Biawao Village, Kota Selatan District, Gorontalo City. The research method uses qualitative types. The results showed that the application of E-Government in public services in Biawao Village, Kota Selatan District, Gorontalo City was measured by 4 (four) indicators, namely indicators of benefits, efficiency, participation and transparency were not optimal. This can be seen from the minimal use of online-based public services, the low enthusiasm of the public in using online-based public services and the limitations on applications that are not able to answer the needs and complaints of people via online

Keywords: Implementation, E-Government, Public Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo yang diukur dengan 4 (empat) indikator yakni indikator manfaat, efisiensi, partisipasi dan transparansi belum optimal. Hal ini terlihat dari minimnya penggunaan layanan publik berbasis online, rendahnya antusias masyarakat dalam menggunakan layanan publik berbasis online dan keterbatasan pada aplikasi yang tidak mampu menjawab kebutuhan serta keluhan-keluhan masyarakat via online

Kata Kunci: Penerapan, *E-Government*, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN.

Dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual memasuki era globalisasi diperlukan adanya keterpaduan dan sinergi dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan, kemajuan teknologi informasi berdampak pada perubahan pola kegiatan masyarakat yang

berorientasi pada kemudahan-kemudahan dalam berbagai aktifitas dengan menggunakan sarana informasi yang lebih modern sebagai dampak dari keinginan dan perubahan tersebut Perkembangan teknologi informasi seperti akses internet (*cyber*) sebagai sebuah sarana informasi global dimana dunia *cyber* ini dapat dikatakan sebagai ensiklopedia dunia yang merupakan pusat dari segala informasi seluruh dunia yang efisien dan efektif. Pengaksesan internet yang saat ini mudah dilakukan dan mampu menjangkau seluruh dunia membuat pemanfaatan situs-situs bagi pemerintahan daerah akan lebih mendunia dimana pemerintah daerah dapat memaparkan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerahnya serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat.

Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan panca inderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, teks, dan suara (multimedia). Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan. Dalam hal ini, electronic government telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia.

Kemajuan-kemajuan baru yang terus dicapai oleh IT telah menjadi pemicu utama pengembangan electronic government. Muara pengembangan electronic government dimanapun adalah ditujukan untuk meningkatkan *good governance*. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan. namun yang lebih penting, melalui electronic government, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Layanan melalui website ini, dapat berupa layanan antar lembaga pemerintah itu sendiri, dari pemerintah ke dunia usaha, dan dari pemerintah ke masyarakat. Content-nya pun bermacam-macam.

Misalnya, di Provinsi Gorontalo khususnya di Kota Gorontalo, dimana telah terbentuk Sistem Pelayanan Satu Atap (SINTAP), sejak beberapa tahun lalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan sistem informasi manajemen pelayanan satu atap, secara cepat, murah dan transparan, program *electronic government* disana melayani masyarakat di segala aspek, mulai dari kelahiran, KTP, Sertifikat tanah, retribusi pajak, serta memberikan informasi mengenai potensi yang dimiliki oleh Kota Gorontalo, dan sebagainya. Munculnya sistem informasi manajemen seiring dengan kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi, seperti sistem komputerisasi di semua bidang dan jenis pekerjaan yang merupakan suatu tuntutan yang mau tidak mau sudah harus dilakukan secepatnya untuk dapat memperoleh data yang cepat dan akurat sehingga pengambilan keputusan data dilaksanakan dengan benar dan tertib. Sebagai contoh pentingnya pengolahan informasi dan penyajian data yang akurat dan cepat pada pemerintah dalam menentukan

suatu peruntukan kawasan, penataan kota (daerah) untuk fasilitas pembangunan perkantoran, perumahan, hotel, pusat perniagaan, kawasan industri/pabrik, pertanian, batas wilayah dan fasilitas umum lainnya yang merupakan asset pemerintah.

Dengan menggunakan sistem teknologi informasi, pemerintah dapat mengoptimalisasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Sebuah sistem informasi pada dasarnya dapat membuat sebuah sistem menjadi lebih efisien, misalnya, KTP online, pajak online, perizinan online dan lain sebagainya.

Konsekuensi logis sebuah efisiensi adalah membuat sistem lebih transparan, lebih mudah teraudit, lebih sukar di korupsi walaupun juga membawa beberapa dampak lain yang kadang menyakitkan yaitu dengan terpangkasnya meja-meja birokrasi, terpangkasnya kebutuhan pegawai negeri dan mendorong strata pegawai negeri yang lebih profesional. Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan e-government adalah salah satu caranya.

Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pengertian dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut UNDP seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Kebijakan UNDP yang diterbitkan pada bulan Januari 1997 dengan judul "Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan", adalah : "penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan menyangkut seluruh mekanisme, proses, dan lembagalembaga di mana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka."

Tetapi berbicara mengenai e-government bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain omatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam daripada itu. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-government*, karena untuk menjalankan e-

government diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungisnya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan, maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan minimal untuk faktor-faktor dari sistem informasi tersebut.

Artikel tentang penerapan *e-government*, pernah dilakukan oleh Emilsyah Nur dengan lokus penelitian di Pemerintahan Kota Palu. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Palu telah mengimplementasikan *e-government* seperti yang diamanahkan dari inpres tersebut pada lingkungan pemerintahannya. Namun penerapan yang dilakukan di lapangan sangatlah tidak memuaskan. Masyarakat yang menjadi sasaran dari pelaksanaan *e-government*, di Kota Palu masih belum tersentuh sama sekali khususnya dalam mendukung kualitas pelayanan di setiap SKPD di Kota Palu.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Yogis Kharisma Nugroho, 2014. dengan judul penelitian "Implementasi *E-Government* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu. Hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu belum berjalan secara optimal, hal ini dikarenakan beberapa sebab yang kemudian menjadi kendala-kendala dari implementasi e-government tersebut. Kendala-kendala yang menjadi penghambat jalannya implementasi e-government di Kabupaten Pringsewu, yaitu (1) Forum Kajian Bersama, (2) Ketiadaan Regulasi Tingkat Daerah, (3) dan Organisasi Tim Pelaksana.

Adapun yang menjadi pembeda dengan artikel sebelumnya adalah terletak pada indikator yang digunakan oleh penulis yang menjadi tolok ukur keberhasilan dari penerapan *E-Government* di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Dimana dalam artikel ini menggunakan indikator manfaat, efisiensi, partisipasi dan transparansi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis menunjukkan bahwa penerapan sistem e-government khususnya di Kota Gorontalo belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Sebagai kota yang memiliki slogan *Smart City*, tampak sistem *e-government* masih sebatas angan-angan pemerintah saja. Faktanya, hampir semua layanan birokrasi di bawah naungan Pemerintah Kota Gorontalo masih menggunakan sistem konvensional atau manual sistem, seperti yang terjadi di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan. Hal ini terlihat dari penggunaan sarana dan prasarana yang digunakan belum berbasis IT sehingga hampir setiap layanan publik masih dilakukan secara manual. Selanjutnya, sumber daya manusia atau pegawai yang ada di di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan cenderung belum siap untuk menggunakan layanan berbasis IT dengan alasan kemampuan sumber

daya manusia atau pegawai yang belum memadai, rendahnya tingkat pendidikan aparat serta ketiadaan aparat yang memiliki keahlian khusus untuk mengeoperasikan fasilitas kantor berbasis IT seperti *website*. Terakhir, hampir sebahagian besar aparatur di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan belum memahami dan tidak mengetahui adanya Pemerintahan e-government.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2013); penelitian deskriptif adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Sedangkan pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan dilakukan oleh informan atau sumber data, dan bersifat *"perspektif emic"* artinya data yang diperoleh bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti, tetapi berdasarkan gejala sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh informan/partisipan.

Dengan melihat penggunaan pendekatan dan jenis penelitian dalam penelitian ini, maka adapun kehadiran peneliti yaitu sebagai instrumen utama yang harus berbaur dengan lingkungan penelitian. Dalam hal ini, peneliti langsung menelaah dan menganalisa sumber data terkait dengan permasalahan penelitian sehingga hasil penyusunan penelitian nantinya akan menjadi akurat. Kehadiran peneliti sendiri dilokasi penelitian diawali dengan melakukan rancangan penelitian dan melakukan pemilihan lokasi sebagai objek sebagai lokus yang memiliki permasalahan.

Sarwono (2006) Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengingat bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Sesuai dengan Instruksi Presdient Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, hal tersebut menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Serta untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan dan penerapan *e-Government* yang baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut, terutama dalam penerapan *e-Government* di instansi pemerintah, maka pemerintah harus bertanggungjawab untuk dapat melakukan berbagai hal tersebut guna meningkatkan proses pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hal tersebut diharapkan dapat

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tak terkecuali bagi masyarakat Kelurahan Biawao untuk mendapatkan pelayanan berbasis online.

Berikut adalah uraian pembahasan terkait dengan penerapan e-Government dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan teori Indrajit (2005;43) yang mengatakan bahwa terdapat 4 (empat) dimensi penerapan *e-Government* yaitu; manfaat, efisiensi, partisipasi, dan transparansi.

Manfaat

Dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), manfaat adalah faedah dari suatu aktivitas, laba atau untung. Sehingga dapat dikatakan bahwa manfaat-manfaat yang diperoleh itu tentuya akan menyebabkan perubahan terhadap suatu fungsi tertentu dalam suatu pranata. Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Adapun kriteria dalam dimensi manfaat ini seperti; (a) cakupan layanan yang sudah diimplementasikan; (b) bagaimana layanan tersebut bisa dikases dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan, dan; (c) kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.

Adapun yang dimaksudkan manfaat dalam penelitian ini adalah lahirnya sebuah faedah dari dari adanya penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, dimensi manfaat penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Biawao belum optimal. Hal ini terlihat dari minimnya penggunaan layanan publik berbasis online di Kelurahan Biawao sehingga kemanfaatan dari penerapan e-Government belum bisa dirasakan oleh masyarakat Biawao.

Efisiensi

Kata efisiensi umumnya berkaitan dengan minimnya sumber daya yang dikorbankan untuk mencapai hasil maksimal. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efisiensi diartikan sebagai ketepatan cara dalam melakukan sesuatu. Efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/ sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, semakin sedikit sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya dapat dikatakan semakin efisien. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika ada perbaikan pada prosesnya, misalnya menjadi lebih cepat atau lebih murah.

Dimensi efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Adapun criteria dari dimensi efisiensi adalah; (a) ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan; (b) perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik; (c) pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal pada keseluruhan aspek, dan; (d) kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.

Adapun efisiensi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, dimensi efisiensi penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Biawao belum optimal. Hal ini terlihat dari antusias masyarakat Kelurahan Biawao dalam menggunakan layanan publik dengan cara-cara lama atau bersifat konvensional.

Partisipasi

Partisipasi sebenarnya berasal dari bahasa inggris yaitu dari kata "participation" yang dapat diartikan suatu kegiatan untuk membangkitkan perasaan dan diikut sertakan atau ambil bagian dalam kegiatan suatu organisasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, partisipasi merupakan keterlibatan aktif masyarakat atau partisipasi tersebut dapat berarti keterlibatan proses penentuan arah dari strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah.

Untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Hal ini terutama berlangsung dalam proses politik dan juga proses sosial, hubungan antara kelompok kepentingan dalam masyarakat sehingga demikian mendapat dukungan dalam pelaksanaannya. Menurut Slamet (dalam Suryono 2001:124) partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan sebagai ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta memanfaatkan dan ikut menikmati hasil-hasil pembangunan.

Dimensi partsipasi berhubungan pertanyaan, apakah layanan publik yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisiapasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa kriteria dalam dimensi ini seperti; (a) akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web; (b) pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat; (c) pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan; (d) kemungkinan untuk memperdebatkan topic yang menyangkut masyarakat umum.

Adapun partisipasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keterlibatan masyarakat Kelurahan Biawao dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-Government*. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, dimensi partisipasi penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Biawao belum optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya antusias

masyarakat Kelurahan Biawao dalam menggunakan layanan publik berbasis online.

Transparansi

Transparansi secara singkat bisa dikatakan adalah keterbukaan. Dalam istilah politik berarti keterbukaan dan pertanggung-jawaban. Istilah ini adalah perpanjangan metafor dari arti yang digunakan di dalam ilmu Fisika, yaitu sebuah objek transparan atau objek yang bisa dilihat tembus. Aturan dan prosedur transparan biasanya diberlakukan untuk membuat pejabat pemerintah bertanggung-jawab dan untuk memerangi korupsi didalam jabatan yang di emban nya. Apabila setiap rapat pemerintah dibuka kepada umum dan media massa, apabila anggaran dan laporan keuangan bisa diperiksa oleh siapa saja, bila undang-undang, aturan, dan keputusan terbuka untuk didiskusikan, semuanya akan terlihat transparan dan akan lebih kecil kemungkinan pemerintah untuk menyalahgunakannya untuk kepentingan sendiri.

Pada dimensi ini, transparansi diarahkan kepada pihak pemerintah untuk membukan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Dimensi ini mengandung criteria seperti; (a) banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan; (b) informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat, apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak.

Adapun transparansi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keterbukaan informasi oleh Pemerintah Kelurahan Biawao dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-Government*. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, dimensi transparansi penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Biawao belum optimal. Hal ini terlihat dari keterbatasan pada aplikasi yang tidak mampu menjawab kebutuhan serta keluhan-keluhan masyarakat via online

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan bahwa penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo yang diukur dengan 4 (empat) indikator yakni indikator manfaat, efisiensi, partisipasi dan transparansi menunjukkan bahwa 3 (tiga) indikator yakni indikator manfaat, efisiensi, dan transparansi sudah optimal. Sementara 1 (satu) indikator yakni indikator partisipasi belum berjalan secara optimal.

Saran;

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan;

1. Peningkatan komunikasi dan koordinasi harus dilakukan oleh pihak Pemerintah Kelurahan dan masyarakat dan membahas pelaksanaan sistem pelayanan publik berbasis *online*
2. Perlunya menyiapkan infrastruktur/sarana prasarana sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat berbasis online

3. Pengadaan pegawai atau staf khususnya pada tenaga ahli pada bidang teknologi informatika
4. Perlunya ditingkankan lagi kegiatan sosialisasi dalam rangka mengajak seluruh masyarakat untuk terlibat dalam layanan publik berbasis *online*

DAFTAR PUSTAKA

Buku;

Abdul Wahab, Solichin, 1990. *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Sinar Grafika, Jakarta

Ali, Lukman, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Tim Penyusun Kamus. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, PN. Balai Pustaka,

Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Budi, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit*. Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung

Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. Polri *& Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).

Dwiyanto, Agus. dan Kusumasari, Bevaola. 2005. *Policy Brief : Kinerja Pelayanan Publik, Edisi 1,2,3, & 4/PB/2001*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Buku Pintar Linux : Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta :PT Elex Media Komputindo.

Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Irawan, F. 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta. Gramedia.

Munhurrun, P.R., Bhiwajee, S.D.L., dan Naidoo, P. 2010. "*Service Quality in The Public Service*". *International Journal of Manajement and Marketing Research, Vol.3, No. 1.*

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta:BPFE.

Saragih, Sornauli. 2006. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru. Tesis Strata Dua : Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara.

Setiawan, Guntur. 2004. *Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Siagian P, 2010. *Filsafat Administrasi*, Cetakan kelima, Gajah Mada University Press, Yogyakarta,

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung*

Usman Nurdin, 2002. *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*, Bandung, CV Sinar Baru

Penelitian Relevan;

Emilsyah Nur, Penerapan *government* publik pada setiap SKPD berbasis pelayanan di Kota Palu.

Yogis Kharisma Nugroho, (2014), "Implementasi *E-Government* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu